



NIT: 813.011.566-3

ESE
HOSPITAL DEL
PERPETUO SOCORRO
VILLAVIEJA

INFORME PLANTICORRUPCION

2020





ESE
HOSPITAL DEL
PERPETUO SOCORRO
VILLAVIEJA


PLAN
ANTICORRUPCIÓN
Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL PERPETUO SOCORRO

NIT: 813011566-3

VILLAVIEJA – HUILA

2020

	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Vigencia	
		Página	



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL PERPETUO SOCORRO
VILLAVIEJA - HUILA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ENERO, 2020

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	

"Juntos por la Salud"
 Carrera 3ª N° 3 – 17 - Telefax (8)8417976 – (8)8797542
 E-mail: esevillavieja@yahoo.es




	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Vigencia	
		Página	

TABLA DE CONTENIDO

CONSIDERACIONES GENERALES.....	!Error! Marcador no definido.
1. MARCO DE REFERENCIA.....	!Error! Marcador no definido.
1.1. Marco Legal	!Error! Marcador no definido.
1.2. Marco Conceptual.....	!Error! Marcador no definido.
2. MODELO DE ATENCIÓN.....	!Error! Marcador no definido.
2.1. Estrategias.....	!Error! Marcador no definido.
2.2. Descripción del Modelo de Atención.....	!Error! Marcador no definido.
2.2.1. Objetivo General	!Error! Marcador no definido.
2.2.2. Objetivos Específicos.....	!Error! Marcador no definido.



	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



INTRODUCCION

La Empresa Social del Estado Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja Huila es una entidad pública descentralizada del orden municipal, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva la Guía para definir las estrategias anticorrupción V2, se ha promovido en la E.S.E. los principios y acciones plasmados en la mencionadas normas para garantizar a los ciudadanos el derecho con información de calidad, clara, transparente y de fácil acceso, sobre la gestión.

En este marco se presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, teniendo en cuenta los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

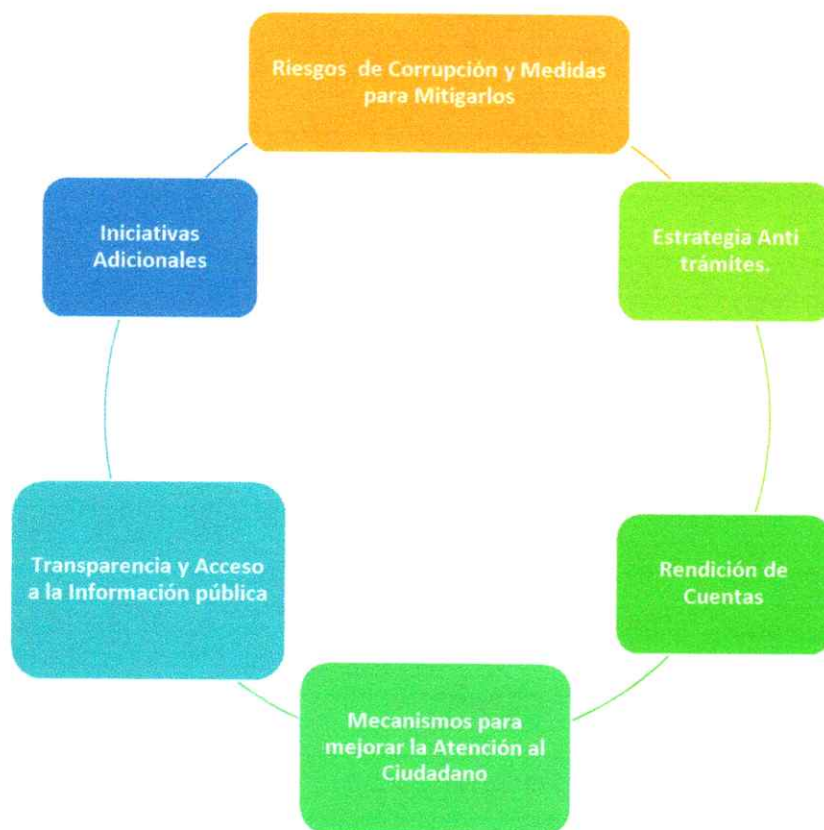
La lucha contra la corrupción se constituye en la premisa de trabajo de todos los servidores públicos y contratistas de la E.S.E., hacia la consecución de los objetivos y metas institucionales, tomando como base el ejercicio de la función pública en el marco de los valores y principios previstos en el Código de Ética y Buen Gobierno de la E.S.E.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	

En este sentido, el Plan Anticorrupción se desarrolla en la E.S.E. teniendo en cuenta los componentes planteados en la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2” del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de fortalecer y articular cada uno de sus componentes como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye seis componentes a partir de los parámetros y soportes normativos, así:




Diagrama Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Vigencia	
		Página	

En la metodología abordada se constituye de vital importancia para la E.S.E. los aportes realizados por los ciudadanos con el fin de posibilitar el ejercicio de participación en la gestión de la Empresa, para de esta manera identificar de primera mano aportes a esta importante estrategia.



1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

1.1. OBJETIVO GENERAL


Formular la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, en la E.S.E. Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja Huila, con sus correspondientes actividades por componente a desarrollar en la vigencia 2020, orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, rendición de cuentas como procesos permanente en la gestión y la transparencia y acceso a la información pública, con base en el desarrollo y seguimiento a las estrategias planteadas.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- ✓ Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción.
- ✓ Promover el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.
- ✓ Planificar las estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios de los servicios que presta la E.S.E.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	




	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Vigencia	
		Página	

- ✓ Determinar las estrategias para lograr la racionalización de trámites en términos de ley según las necesidades de los usuarios.
- ✓ Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.



	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Vigencia	
		Página	

2. MARCO JURIDICO DEL PLAN

LEY 1474 DE 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.


Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Artículo 74. Plan de acción de las entidades públicas. A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

DECRETO 0019 DE 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Vigencia	
		Página	

DECRETO 1082 DE 2015, Establece que el plan anticorrupción y de atención al ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Artículos 2.2.22.1 y Siguietes).

DECRETO 124 de 2016, por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

DECRETO 1083 DE 2015, regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

CIRCULAR EXTERNA 100-02-2016 expedida el 27 de enero de 2016 por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la Republica, por medio del cual se dan lineamientos para la elaboración de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Acorde a las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 y los lineamientos establecidos por la Circular Externa 100-02-2016 expedida el 27 de enero de 2016, se establece los elementos que componen el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano estructurando este en los seis (6) componentes siguientes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - mapa de riesgos de corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención del ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.
6. Iniciativas adicionales

El Hospital en atención a los lineamientos establecidos, describe a continuación la materialización de los seis componentes en pro de una atención al usuario eficiente, clara y transparente

3.1 COMPONENTE

1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

La E.S.E. Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja Huila, a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se compromete a acercar al ciudadano para la formulación de nuestras políticas, planes y proyectos; a simplificar y hacer más eficientes los trámites en busca de la satisfacción de nuestros usuarios y demás partes interesadas, a gestionar los riesgos de



	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	


corrupción con el fin de hacer de nuestra gestión modelo de transparencia e integridad en la gestión pública, a rendirle cuentas al país con el objeto de mantener informada y generar espacios de diálogo con la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de metas institucionales, facilitar el acceso a la información pública y hacer de estos procesos acciones permanentes en la gestión.

BENEFICIOS DE GESTIÓN DE RIESGOS DE LA E.S.E.

- ✓ Proveer una estructura que permita que las actividades futuras se desarrollen de forma consistente y controlada.
- ✓ Mejorar la toma de decisiones, la planificación y el establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada de la E.S.E. su eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos, las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta.
- ✓ Lograr una asignación más eficiente de los recursos dentro de la E.S.E.
- ✓ Proteger los activos y la imagen o reputación de la E.S.E.
- ✓ Generar una cultura de riesgos en la E.S.E.
- ✓ Apoyar a los servidores en la definición de riesgos, su identificación, valoración, tratamiento y monitoreo.
- ✓ Crear una base de conocimiento en la E.S.E., en función de riesgos.
- ✓ Incrementar la satisfacción de los usuarios o grupos de interés frente a la prestación de los servicios.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Vigencia	
		Página	

CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La construcción del mapa de riesgos de la E.S.E. y en particular los de corrupción contempla las fases de: Identificación, análisis, valoración y definición de planes de tratamiento; con ellas se busca administrar los riesgos y dar una respuesta oportuna que permita prevenir su materialización.

En la E.S.E. se lidera la construcción y consolidación de los mapas de riesgos de proceso y de corrupción; de igual forma, dará a conocer la política, la metodología de gestión del riesgo y los mapas mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otros mecanismos de socialización.

Los mapas de riesgo estarán disponibles para su consulta por parte de los servidores, en relación con el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la E.S.E. publicará y actualizará cuando se requiera, en la página Web, el mapa de riesgos de corrupción para que pueda ser consultado por la ciudadanía en general.

ACCIONES					
Componente 1	Gestión del Riesgo de corrupción –Mapa de Riesgos de corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1.Politica de Administración de Riesgos de corrupción	1.1	Actualizar la política institucional de administración de riesgos.	Resolución de adopción de la política institucional de administración de riesgos.	Gerente y Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Febrero de 2020

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	






	1.2	Divulgar la política de administración de riesgos a los líderes de procesos.	Actas de socialización de la política de administración de riesgos.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Marzo 2020
	1.3	Publicar en la página WEB de la E.S.E. la política de administración de riesgos actualizada.	Política de administración de riesgos publicada en la página WEB de la E.S.E.	Responsable página WEB	Marzo 2020
2. Construcción del Mapa de corrupción	2.1	Actualizar el Mapa de Riesgos de corrupción.	Mapa de Riesgos de corrupción actualizado.	Gerencia y Líderes de los Procesos	Abril de 2020
3. Consulta y divulgación	3.1	Publicar en página WEB el Mapa de Riesgos de corrupción actualizado.	Mapa de riesgos de corrupción publicado en la página web de la E.S.E.	Responsable página WEB	Abril de 2020
	3.2	Socializar el mapa de riesgos de corrupción a los líderes de los procesos	Actas de socialización del mapa de corrupción.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Mayo de 2020

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
4. Monitoreo y Revisión	4.1 Realizar monitoreo a las acciones de control a los riesgos de corrupción.	Informe de monitoreo a las acciones de control a los riesgos de corrupción.	Líderes de procesos	Semestral 2020
5. Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción.	Informe de seguimiento a las acciones de control a los riesgos de corrupción.	Asesor Control Interno	Anual 2020

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Vigencia	
		Página	

3.2 COMPONENTE

2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

De acuerdo con lo reglamentado por la Función Pública, un trámite se define como el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

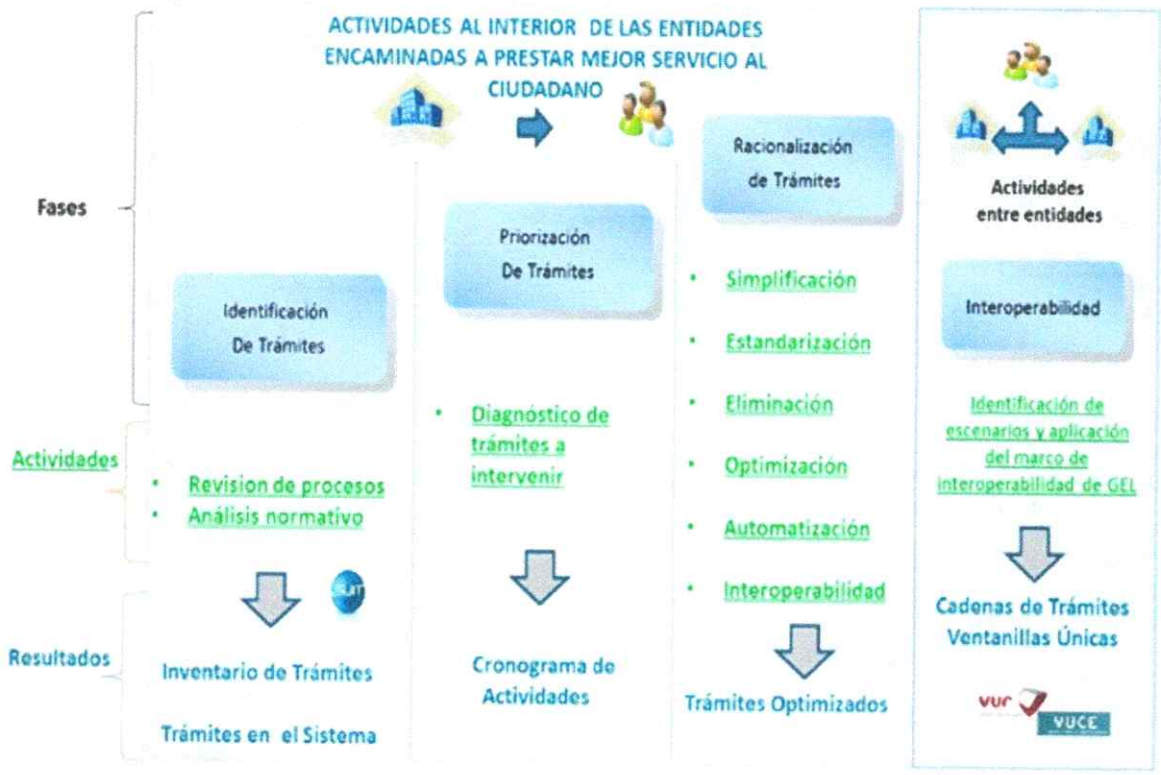
Adicional a lo anterior, las entidades ofrecen de cara al ciudadano, otros procedimientos administrativos, definidos bajo la misma resolución como el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Con el fin de contribuir a la eficacia, la equidad y la eficiencia de las actuaciones de la administración pública, con base en el principio de buena fe, el Estado ha definido una política de racionalización de trámites, la cual busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios prestados por las entidades públicas. Esta política tiene por objetivos: Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos; promover el uso de las TICs facilitando el acceso a la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos. La política consta de cuatro fases, las cuales se evidencian a continuación.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



Diagrama Fases de la política de Racionalización de Trámites



Fuente: página web del Sistema Único de Información de Trámites-SUIT del DAFP

La E.S.E. ha enfocado esfuerzos y realizado diferentes actividades tendientes a la racionalización y simplificación de los trámites que actualmente brinda a la comunidad en general, propendiendo por la eficiencia y transparencia en la gestión y hacer más fácil la relación del ciudadano con la Empresa y el Estado.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	




ACCIONES					
Componente 2	Racionalización de Tramites				
Sub componente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1. Identificación de Tramites	1.1	Complementar la inscripción y documentación de los trámites en el SUIT.	100% de los trámites de la E.S.E. inscritos en el SUIT.	Responsable página WEB y Coordinador SIAU	Junio 2020
	1.2	Socializar al personal y los usuarios, los trámites inscritos en el SUIT.	Actas de socialización de los trámites inscritos en el SUIT.	Responsable página WEB	Junio 2020
2. Priorización de tramites	2.1	Priorizar uno o más trámites y optimizar.	Uno o más trámites priorizados y optimizados.	Gerencia y Asesor Calidad	Marzo de 2020
3. Racionalización de tramites	3.1	Implementar uno o más trámites por internet.	Uno o más trámites implementados por internet.	Gerencia y Responsable página WEB	Mayo de 2020
4. Interoperabilidad	4.1	Reportar al SIGEP la información exigida.	Reporte al SIGEP de la información exigida.	Jefe de personal	Durante vigencia 2020
	4.2.	Reportar al SECOP la información exigida.	Reporte al SECOP de la información exigida.	Asesor Jurídico	Durante Vigencia 2020

← 15

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Vigencia	
		Página	

3.3. COMPONENTE

3. RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas para las Empresas Sociales del Estado se encuentran establecidas en la Circular Única 008 de 2018, expedida por la Supersalud, y el artículo 109 de la ley 1438 de 2011 que establece que todas las Empresas Sociales del Estado del sector salud y las Instituciones Prestadoras de Salud públicas, tienen la obligación de realizar audiencias públicas, por lo menos una vez al año, con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión. Para ello deberán presentar sus indicadores en salud, gestión financiera, satisfacción de usuarios y administración.

La Rendición de Cuentas es concebida por en la E.S.E. como un mecanismo de participación ciudadana, donde se brinda información de manera clara, entendible, de fácil acceso, habilitando diferentes espacios e instrumentos a través de los cuales los interesados pueden interactuar con la Empresa, conocer los avances, resultados de la gestión y la garantía de sus derechos.

La E.S.E. incorpora a su gestión, el proceso permanente de Rendición de Cuentas como buena práctica, con el fin de mostrar públicamente sus actuaciones, generando así transparencia y legitimidad institucional, capitalizando la retroalimentación de las posturas de la ciudadanía para incorporarlas a la gestión institucional.

El proceso de rendición de cuentas trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión de la Empresa, por cuanto la E.S.E. comparte de manera transparente y se retroalimenta con la ciudadanía sobre la información de su



	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



gestión. Esto además eleva los niveles de credibilidad y confianza, y permite a los ciudadanos ejercer su derecho de participar y hacer control social.

Para la vigencia 2020, la E.S.E. ha formulado una estrategia de rendición de cuentas, que busca fortalecer la entrega de resultados y la transparencia en la gestión realizada para cumplir las metas planeadas.

ACCIONES				
Componente 3	Rendición De Cuentas			
Sub componente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar en la página WEB de la E.S.E el Plan Anual de Acción, Plan de Adquisiciones y presupuesto de la E.S.E. vigencia 2020.	Plan Anual de Acción, Plan de Adquisiciones y presupuesto 2020, Publicado en página Web.	Gerencia y responsable página WEB Enero de 2020
	1.2	Publicar en la página WEB de la E.S.E. la información presupuestal y financiera de forma clara y precisa.	Información presupuestal y financiera publicada en la página WEB de la E.S.E.	Contador público E.S.E. y responsable página WEB Trimestral en 2020
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Programar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2019.	Reporte a SUPERSALUD fecha y lugar realización de la Audiencia Pública.	Gerencia y Asesores Febrero de 2020
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Convocar a través de la página web e invitaciones, a participar en la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2019.	Convocatoria página web e invitaciones a participar en la audiencia pública de	Gerencia y responsable página WEB Febrero de 2020

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



			rendición de cuentas.		
	3.2	Publicar informe de rendición de cuentas vigencia 2019, previo a la audiencia pública, para que la ciudadanía realice recomendaciones.	Informe de rendición de cuentas vigencia 2019 publicado en la página web de la E.S.E.	Gerencia Asesores	Febrero de 2020

← 18

Sub componente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
4. Evaluación y Retroalimentación de la gestión institucional	4.1	Aplicar encuesta de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2019.	Informe resultado encuestas de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2019	Asesor Control Interno	Marzo de 2020
	4.2	Realizar acta de la audiencia pública de Rendición de cuentas vigencia 2019.	Acta de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2019.	Gerente y Asesor Control Interno	Abril de 2020
	4.3	Publicar en la página WEB de la E.S.E. el acta de la audiencia pública de Rendición de cuentas vigencia 2019.	Acta de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2019 publicada en la página WEB de la E.S.E.	Responsable página WEB	Abril de 2020

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



X

3.4. COMPONENTE

4. ATENCION AL CIUDADANO

Uno de los principios de la política de la empresa está orientado a generar confianza de las partes interesadas en la E.S.E. y los servidores públicos, ambiente en el cual el ciudadano se constituye en el fundamento de la Administración Pública y es el Estado quien está al servicio de sus necesidades y requerimientos.



Bajo esta proposición la E.S.E. orienta sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

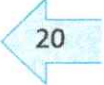
Para la E.S.E. sus usuarios y demás partes interesadas son sin duda el eje central de la acción, por lo que la finalidad del Modelo de Atención al Ciudadano es ofrecer un servicio con altos estándares de calidad. De esta manera, se ha trabajado en identificar permanentemente cuáles son las necesidades de los usuarios, para cumplir con sus requisitos y así aumentar sus niveles de satisfacción, lo cual se ve reflejado en la optimización al macroproceso de Atención al Usuario y en los ajustes al modelo de operación para la atención del ciudadano.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	





ACCIONES					
Componente 4	Atención al Ciudadano				
Sub componente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1. Estructura Administrativa y Dirección Estratégico	1.1	Actualizar el manual de atención al usuario.	Resolución y de manual de atención al usuario actualizado.	Gerente, Asesor de Calidad y Coordinador SIAU	Abril 2020
	1.2.	Publicar en la página WEB de la E.S.E. el manual de atención al usuario actualizado.	Manual de atención al usuario actualizado, publicado en la página WEB de la E.S.E.	Asesor de Calidad Responsable Página WEB.	Abril 2020
2. Fortalecimiento de los canales de Atención	2.1	Fortalecer la presentación de PQRS por intermedio de la página WEB de la ESE.	Acta de inducción a los usuarios para que presenten PQRS por intermedio de la página WEB de la ESE.	Asesor de Calidad Responsable página WEB	Mayo de 2020
	2.2	Responder las PQRS en las fechas y términos establecidos.	Informes de respuestas a las PQRS	Coordinador SIAU y Auxiliar Administrativo Correspondencia	Mensual
	2.3	Realizar planes de mejoramiento de PQR y buzones de Sugerencias.	Planes de mejoramiento.	Gerencia, Asesor de Calidad y Coordinador SIAU	Dentro de los 15 días siguientes
3. Talento Humano	3.1	Realizar taller y capacitación relacionado con la atención al ciudadano.	Acta del taller y capacitación relacionado con la atención al ciudadano.	Asesor de Calidad	Marzo 2020



	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	






Componente 4		Atención al Ciudadano			
Sub componente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
4. Normativo y Procedimental	4.1	Construir, Adoptar y Socializar la carta de trato digno.	Actas de socialización carta de trato digno.	Asesor Calidad de	Junio de 2020
	4.3.	Publicar en la página WEB de la ESE la carta de trato digno	Carta de trato digno publicada en la página WEB de la E.S.E.	Responsable página WEB	Junio de 2020
5.Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Completar la caracterización de los usuarios según directrices del DNP	Documento de caracterización de los usuarios	Asesor Calidad de	Agosto 2020



	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Vigencia	
		Página	

3.5 COMPONENTE

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION



En el marco de la Ley 1712 de 2014, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad”.

La “estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, está orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección.

De esta manera, la E.S.E. en el marco de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública enfoca sus esfuerzos para garantizar que el ciudadano y las partes interesadas del sector conozcan la gestión de la Empresa en sus diferentes frentes de trabajo tanto misionales, como administrativos, con el fin de fortalecer el control social sobre el desempeño institucional. De acuerdo con lo anterior, entre las prioridades se encuentran proporcionar información clara, completa, oportuna, confiable y sencilla de la gestión de la E.S.E., de manera que se logre generar confianza en la misma, retroalimentar los procesos y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



Diagrama Subcomponente de Transparencia y Acceso a la Información



TRANSPARENCIA ACTIVA

La E.S.E. avanzará publicando información a través de la página Web de acuerdo a lo establecido por la Ley y en el marco de los referentes establecidos por la estrategia de Gobierno en Línea.

Las acciones realizadas, se desarrollaron a partir de la matriz de autodiagnóstico, herramienta que mide la aplicación de la ley 1712 de 2014, a disposición de los sujetos obligados, desarrollada por la Procuraduría General de la Nación.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



TRANSPARENCIA PASIVA


Frente a este componente, la E.S.E. recibe y atiende dentro de los términos establecidos en la ley, cada una de las solicitudes mediante las cuales el ciudadano accede a la información y analiza cada una de las quejas presentadas para así tomar medidas correctivas para disminuir estas.



ACCIONES					
Componente 5	Transparencia y Acceso de la Información				
Sub componente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1. Lineamientos de transparencia activa	1.1	Realizar y Socializar cronograma de información a publicar en la Pagina Web de la E.S.E., de acuerdo a la Ley a transparencia.	Cronograma socializado de información a publicar en la Página Web de la E.S.E., de acuerdo a la Ley de transparencia.	Asesor Control Interno	Marzo de 2020
	1.2	Realizar y presentar informe de evaluación de implementación de la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia)	Informe de evaluación de implementación de la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia) presentado al Comité coordinación de control interno.	Asesor Control Interno	Mayo de 2020
2. Lineamientos de transparencia Pasiva	2.1	Realizar y presentar informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.	Informes mensuales de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, presentado al Gerente.	Asesor de Calidad	Mensual
	2.2	Realizar y presentar informe de evaluación a peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.	Informe de evaluación a peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, presentado al comité	Asesor Control Interno	Julio de 2020

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN		Código	PG-ESE 004
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión	1
			Vigencia	
			Página	

			de coordinación de control interno.		
3. Elaboración de documentos de gestión de la información	3.1	Realizar el inventario de activos de información.	Inventario de activos de información y Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Noviembre de 2020



Sub componente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Realizar y presentar informe sobre el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 Accesibilidad a Páginas WEB.	Informe sobre el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 Accesibilidad a Páginas WEB, presentado al Gerente.	Responsable Página WEB	Julio 2020
5. Monitoreo de Acceso del Acceso a la Información Pública.	4.1 Realizar mesa de trabajo sobre el uso, implementación e impacto de la página WEB de la E.S.E.	Acta de mesa de trabajo sobre el uso, implementación e impacto de la página WEB de la E.S.E.	Responsable Página WEB	Abril 2020

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



3.6. SEXTO COMPONENTE - INICIATIVAS ADICIONALES

La E.S.E. inicia un proceso de fortalecimiento de la gestión y cultura institucional, orientado a fortalecer los principios y valores éticos de los servidores públicos y contratista, formulando e implementando planes de ambiente laboral, fortalecimiento de habilidades comunicativas y consolidación de equipos de trabajo. Adicionalmente, la E.S.E. en sus procesos de inducción (de forma permanente) y de reinducción (cada dos años) fortalece los principios, valores y directrices éticas y la aplicación de las políticas de buen gobierno.

ACCIONES					
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente/ Procesos	Actividades		Meta/ Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Iniciativas adicionales	1.1	Realizar talleres de interiorización del código de integridad.	Dos (2) actas de talleres de interiorización del código de integridad.	Jefe de Personal y Asesor de Calidad	Mayo y Octubre 2020



MAYERLY PATRICIA FIERRO MURCIA
Gerente E.S.E.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	





NIT: 813.011.566-3

ESE
HOSPITAL DEL
PERPETUO SOCORRO
VILLAVIEJA

RESOLUCION ADMINISTRATIVA NÚMERO 003 DE 2020

(10 de Enero)

Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja Huila, para la vigencia 2020.

El Gerente de la E.S.E. Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja Huila, en uso de sus facultades legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

Que la Empresa Social del Estado Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja Huila, es una institución prestadora de servicios de salud pública descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa;

Que el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece que cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano;

Que el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Que de acuerdo con el artículo 2.1.4.8 del Decreto 1081 de 2015, modificado por el decreto 124 de 2016, las entidades del orden nacional, departamental y municipal, deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano en el enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.





Que se hace necesario adoptar en la Empresa Social del Estado Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja Huila el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y establecer estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano durante la vigencia 2020.

Que en virtud de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adopción: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020 de la Empresa Social del Estado Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja Huila, contenido en el anexo que hace parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. Seguimiento: El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. se deberá realizar por parte de la Asesoría de Control Interno.

ARTICULO TECERO. Publicación: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. para la vigencia 2020, se deberá publicar en el enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web de la E.S.E. a más tardar el 31 de enero de la presente vigencia.

ARTICULO CUARTO. Vigencia: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.





COMUNÍQUESE Y CUMPLASE;

Dada en la Empresa Social del Estado Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja Huila, a los diez (10) días del mes de Enero de dos mil veinte (2020).

MAYERLY PATRICIA FIERRO MURCIA
Gerente

Proyecto: Juan Jacobo Barreto
Reviso: Mayerly Patricia Fierro Murcia

